

Guião de Boas Práticas para E-Tutores: interações orais por videoconferência

Cristina Martins

Conceição Carapinha

Celeste Vieira

2018

e L E N G U A



Disclaimer: The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

ÍNDICE

1. Contexto	3
2. Objetivos e Destinatários	5
3. Sessão síncrona: uma caracterização	6
4. Recomendações técnicas	6
5. Orientações científico-pedagógicas	7
6. Autoavaliação	12
7. Glossário de termos	13
8. Referências	15

1. Contexto

O presente **Guião de Boas Práticas para E-Tutores: interações orais por videoconferência** foi elaborado no âmbito do projeto E-LENGUA: *E-Learning Novelties Towards the Goal of a Universal Acquisition of Foreign and Second Language* (<http://elengua.usal.es/>) financiado pelo programa Erasmus *. Mais especificamente, este documento resulta da experiência colhida pela equipa da Universidade de Coimbra, participante no projeto E-LENGUA, na conceção de atividades de interação oral síncrona que decorrem no inovador laboratório de ensino e de aprendizagem de Português como Língua Estrangeira (PLE): **Português A1_E-LENGUA**.

O Laboratório apresenta duas componentes interconectadas:

- o minicurso Português A1_E-LENGUA *online*;
- o *corpus* de interações orais instrutor-aprendente em formato vídeo.

O minicurso Português A1_E-LENGUA, concebido como um espaço de ensino e de aprendizagem do Português como Língua Não Materna, permite o trabalho colaborativo, numa plataforma de ensino a distância, de dois tipos de estudantes da Universidade de Coimbra, cujos interesses e necessidades são complementares:

- Estudantes de mobilidade internacional que, frequentando a unidade curricular de Língua Portuguesa I (Erasmus) (nível A1 do [QECRL](#)) na Faculdade de Letras, obtêm, através do curso online, oportunidades suplementares de desenvolvimento das suas competências linguísticas e do seu uso do português;
- Estudantes do curso do 2º ciclo em [Português como Língua Segunda e Língua Estrangeira](#) (FLUC), que, neste contexto, têm efetivas oportunidades de formação-ação no âmbito do desenho de materiais instrucionais e da tutoria de estudantes de PLE do nível A1.

Sucessivamente enriquecido, em cada edição já realizada, através de atividades instrucionais propostas por cada novo grupo de estudantes do 2º ciclo em Português como Língua Segunda e Língua Estrangeira, o minicurso *online*

Português A1_E-LENGUA, apresentou, na sua 3ª edição (2018), a seguinte estrutura temática e de atividades:

Tema	Atividade	Carácter	Tipo de comunicação	Tipologia
I. Dados Pessoais	1.1 Treino de pronúncia	Facultativa	Assíncrona	Software Text to Speech
	1.2 Conversa por videoconferência	Obrigatória	Síncrona	Skype
	1.3 Vídeo de apresentação	Facultativa	Assíncrona	Envio de ficheiro
II. Caracterização de pessoas, objetos e animais	2.1 Descrição de objetos	Obrigatória	Assíncrona	Teste
	2.2 Quem é quem? **	Obrigatória	Síncrona	Skype
III. Família, habitação e relações sociais	3.1 Árvore genealógica	Obrigatória	Assíncrona	Envio de ficheiro
	3.2 Verdadeiro ou Falso	Obrigatória	Assíncrona	Teste
	3.3 Relações familiares	Obrigatória	Assíncrona	Teste
	3.4 Divisões da casa	Obrigatória	Assíncrona	Teste
	3.5 O João conversa com amigos	Obrigatória	Assíncrona	Teste
	3.6 Estudar em grupo	Obrigatória	Assíncrona	Fórum
IV. Alimentação	4.1 Uma receita de pastéis de nata	Obrigatória	Assíncrona	Teste
V. Comércio	5.1 O que está em promoção hoje?	Obrigatória	Assíncrona	Teste
	5.2 Diálogo no mercado	Obrigatória	Assíncrona	Teste
VI. Horários e orientação espacial	6.1 Que horas são?	Obrigatória	Assíncrona	Envio de ficheiro
	6.2 O labirinto	Obrigatória	Obrigatória	Teste
	6.3 Uma visita de um dia a Coimbra	Obrigatória	Obrigatória	Envio de ficheiro

A análise de dados que integram o **corpus de interações orais instrutor-aprendente** (e recolhidos durante as sessões síncronas previstas nas atividades 1.2 e 2.2 do minicurso **Português A1_E-LENGUA**) permitiu a identificação de múltiplas quebras de comunicação (motivadas, antes de mais, pelo nível incipiente de proficiência linguística dos aprendentes), mas também de várias iniciativas, de cada tutor, com o objetivo de as superar. Constatou-se, ainda assim, que os esforços de superação das quebras de comunicação dos tutores nem sempre foram eficazes, tendo, antes, e com alguma frequência, contribuído para agravar as dificuldades já sentidas na interação oral. A investigação já realizada (Martins, Carapinha & Vieira, 2017a; 2017b; 2017c), através da qual se tipificaram modos de sinalização de quebras de comunicação pelos aprendentes menos proficientes, bem como as estratégias de superação desencadeadas pelos tutores, conduziu à identificação das várias categorias de recomendações apresentadas neste **Guião de Boas Práticas para E-Tutores: interações orais por videoconferência**.

2. Objetivos e Destinatários

O presente **Guião de Boas Práticas para E-Tutores: interações orais por videoconferência** (doravante, **Guião**) pretende fornecer orientações úteis para a boa condução de interações orais síncronas em contextos instrucionais similares ao que caracteriza o minicurso **Português A1_E-LENGUA**. Muito em particular, o **Guião** dirige-se ao interlocutor mais proficiente, numa situação de comunicação oral síncrona que se caracterize pela **assimetria acentuada entre interlocutores, quanto aos respetivos graus de proficiência linguística**. Para facilitar a leitura do **Guião**, é fornecido, na secção 7, um glossário dos termos assinalados [a azul](#).

Dado o foco na proficiência linguística assimétrica dos participantes numa interação oral síncrona, o interesse do presente **Guião** não se esgota, na verdade, no restrito contexto do ensino e da aprendizagem a distância. Assim, as recomendações científico-pedagógicas apresentadas poderão ser igualmente úteis em situações de interação oral presencial.

3. Comunicação síncrona: uma caracterização

No contexto de ensino a distância (EaD), distinguem-se dois tipos de comunicação: síncrona e assíncrona. Embora existam limitações inerentes às características das ferramentas tecnológicas que suportam a comunicação síncrona, estudos na área destacam a importância da interação em tempo real na percepção, motivação e aprendizagem por parte dos aprendentes (e.g. estudos citados por Moallem, 2015).

4. Recomendações técnicas

As interações orais são realizadas por videoconferência através da ferramenta *Skype*.

Antes

- Verifique se o computador em que irá realizar a sessão síncrona tem o *Skype* instalado. Se for necessário instalá-lo, siga os passos descritos em <https://www.skype.com/pt/>
- Para utilizar o *Skype*, é necessário possuir uma conta *Skype*. Caso não tenha uma, deverá criá-la para este efeito.
- Contacte o aprendente (por email ou mensagem privada) para agendar o dia/hora da sessão síncrona. Nessa comunicação, não se esqueça de fornecer o seu ID *Skype* e de solicitar o do aprendente.
- É conveniente verificar se a versão do *Skype* se encontra atualizada. Verifique as atualizações antes da sessão e peça ao aprendente que faça o mesmo.
- Confirme, ainda, se o áudio e o vídeo estão a funcionar corretamente no computador; se preferir, recorra a auriculares ou colunas.
- Adicione o ID *Skype* do aprendente aos seus contactos, antes da sessão. [Contactos > Adicionar contactos]
- Além do *Skype*, sugere-se que tenha a página do curso **E-LENGUA: Português A1** aberta (com o seu login) para eventuais consultas durante a sessão síncrona <http://www.ucd.uc.pt/moodle/course/view.php?id=31>

Durante

- Efetue a videochamada, selecionado o contacto do aprendente e clicando no ícone respetivo.
- Depois da videochamada estabelecida, verifique se o aprendente está a ouvir/ver corretamente.
- Pode recorrer, excecionalmente, ao *Chat do Skype* (comunicação escrita), caso precise de complementar a informação oral.
- Pode utilizar a opção «Partilha de ecrã» [Chamada > Partilhar ecrã] para mostrar algum conteúdo do curso ao aprendente.
- Se existirem dificuldades na visualização/audição, termine a videochamada e volte a tentar ligar novamente, até a comunicação se manter estável.
- Em situações de chamadas de grupo (mais do que 2 interlocutores), adicione os contactos à conversa através do ícone “Adicionar pessoas”.

No final

- Desligue a videochamada através do ícone «Terminar sessão».
- Efetue log out da sua conta *Skype* [Skype > Terminar Sessão].

5. Orientações científico-pedagógicas

Recomendações gerais (atitudes a manter ao longo de toda a interação)

1. **Empatia** - Não se esqueça, desde o início até ao final, de sorrir e de mostrar interesse pelo que o outro diz: “*A lack of social presence may lead to a high level of frustration, a critical attitude to ward the instructor’s effectiveness, and a lower level of affective learning* (Baker, 2001; Hample & Dallinger, 1995).
2. **Reciprocidade** - Sem pôr em causa o seu direito à privacidade, retribua, na medida do possível, informação pessoal na sequência de esta lhe ter sido prestada pelo aprendente em resposta a uma pergunta sua (por *exemplo*:

T- De que comidas gostas? / A - Gosto de chocolate, pizza, fruta... / T - Eu também gosto de chocolate...).

3. **Articulação** - Deve produzir um discurso oral com débito lento e articulação clara das palavras.
4. **Dinâmica interacional** - Não se esqueça de verificar, continuamente, se o interlocutor está a ouvir / compreender. Procure evitar silêncios longos, mas tenha o cuidado de não recorrer a estratégias de retoma da interação que sobrecarreguem o interlocutor com excessivas tarefas de processamento do *input*. Neste sentido, evite, igualmente, intervenções muito longas com explicações complexas.
5. **Recurso a anotações escritas** - Podendo ser útil dispor de anotações escritas para consulta durante a interação oral, tais consultas não deverão ser nem longas nem frequentes, sob pena de prejudicarem a dinâmica conversacional.

Passemos a casos concretos.

5.1. **Em caso de quebras comunicativas** (sinalizadas através de silêncios, hesitações, **pausas preenchidas**, riso nervoso, uso do inglês, **comentários metacomunicativos**, expressões faciais que denotam incompreensão):

a) **O que não fazer?**

- Mudar de assunto abruptamente (sem **framing move**).

T - Tu vieste para Portugal?

A - No.

T - Não? Então? Onde estás? Onde estás a conversar? Onde estás?

A - *Bem.

T - Onde estás? Estás em casa?

A - *Na casa.

T - Estudas português?

A - Sim.

T - Porquê?

A - *I don't know.*

T - Gostas de línguas?

A - No.

- Formular perguntas sucessivas, sem dar ao interlocutor tempo para processar cada uma delas.

T - Estás em Portugal para fazer o quê? (*quebra*) Estás a estudar que curso?

- Repetir a mesma pergunta exatamente com o mesmo débito.

- Reformular a pergunta, sem qualquer esforço de simplificação estrutural.

T - Quer fazer-me alguma pergunta, Anna? (*quebra*) Quer fazer-me alguma pergunta? (*quebra*) Quer perguntar-me alguma coisa? (*quebra*) A Anna tem uma pergunta para mim?

- Reformular a pergunta de modo a construir uma **falsa paráfrase** (i.e., construindo uma nova pergunta que produz uma mudança de assunto, com ou sem manutenção do tipo de pergunta).

T - Gostas de estar em Coimbra? (*quebra*) Gostas de Coimbra?

T - Estás em Portugal para fazer o quê? (*quebra*) Estás a estudar que curso?

b) O que fazer?

- Repetir a mesma pergunta, com débito mais lento e acompanhada de gestos auxiliares.

T - Queres dizer mais alguma coisa?

A - [*silêncio e sorri*] Uhhh...

T - Tu... queres... dizer [*abana a mão em frente à boca*] mais alguma coisa?

- Mudar de assunto sinalizando devidamente a mudança de tópico e ilibando o interlocutor das responsabilidades da quebra comunicativa.

A - Sorry...Eu gosto volibol... tudo...

T - Muito bem. E estás a gostar de Portugal?

A - Muito, muito! Gosta Portugal...ahhh... it's.... I don't know how to say in Portuguese...

A+ T - [*risos*]

T - Não faz mal. Muito bem... Agora podemos falar um bocadinho sobre o teu dia a dia.

- Reformular a pergunta, com simplificação estrutural.
T - Antes já tinhas vindo a Portugal? (*quebra*) Já vieste a Portugal antes?
(*quebra*) É a primeira vez em Portugal?
- Recorrer a **perguntas com respostas de escolha múltipla** (i.e., dar exemplos de respostas possíveis).
T - Como é que vais para a faculdade? (*quebra*) Se vais, por exemplo, a pé... de autocarro...
- Completar os enunciados do interlocutor quando ele não é capaz de o fazer.
A - Eu gosto de...uhhh...
T - ... dançar, não é?
A - Sim, dançar.
- Recorrer a **backchannel cues** (i.e., usar marcadores de confirmação conversacional, para incentivar o interlocutor a progredir com a interação).
A - Vais... like walking? [*faz gesto de andar com os dedos*]
T - Sim, sim! Exatamente!

3.2. Como corrigir o interlocutor quando não se obtém a **resposta-alvo**?

- Recorrer, preferencialmente, a **recasts** (i.e., repetir o enunciado do interlocutor, mas já sem o desvio por ele produzido e com um sorriso).
A - *Lissabon...
T - Lisboa.
A - *Lichbon, Porto...
T - Porto...
A - Ehh... *Azores.
T - Açores?!
A - Açores.
- Recorrer a **backchannel recasts** (i.e., dar a entender que se percebeu e que, apesar da agramaticalidade, a produção foi inteligível).
A - *Ouçer... *Ouça música...
T - Ouves música, sim.

- Dar *feedback explícito*, aproveitando alguns desvios para prestar esclarecimentos gramaticais simples (e com um sorriso).
A - Vai...[faz gesto de andar com os dedos]
T - Sim, ir, o verbo ir... eu vou, tu vais, ele vai...
A - Eu vou...
- Usar o inglês com parcimônia e apenas para desambiguar e ultrapassar problemas comunicativos.
- Se o aluno responder em inglês, fazer a retoma em português com *framing move* (por exemplo: “Agora em português: tu disseste x...”).

Recomendações específicas (sobre as várias fases de interação)

1. Sequências de abertura

- a) Apresentação simples com recuperação de estruturas e reduplicação.
Ex: “*Saudação + Sou a x. E tu? Como te chamas?*”
- b) Explicação dos objetivos da sessão. Ex: “*Estamos aqui hoje para X...*”

2. Desenvolvimento da interação

- a) Com *framing move*: Ex. “*O que vamos fazer agora é X...*” (seguir o roteiro temático);
- b) Fazer sempre um *framing move* de cada vez que se mudar de tema.

Obs. É nesta fase da interação que é pertinente estar atento às **recomendações gerais**.

3. Sequências de pré-fecho

- a) Chamar a atenção para aspetos positivos: Ex. “*Estamos a terminar / a acabar a nossa conversa. A nossa conversa correu bem*”.

- b) Chamar a atenção para alguns pontos a melhorar/reforçar: Ex. *“Se calhar deves estudar mais os verbos, as palavras para nacionalidades..., etc.”*
- c) Rematar com um reforço motivacional e oferta de assistência: Ex. *“Estás a ir bem; com prática o teu português vai ficar ótimo; agora vais fazer os outros exercícios do curso; se precisares de ajuda, diz-me.”*

4. Sequência de fecho

- a) Despedidas: Ex. *“Adeus”* (associado a um gesto). *“Foi um prazer conhecer-te.”*
- b) Pedido de feedback: Ex. *“Por favor, podes preencher o questionário sobre esta atividade? Vou enviar-te o link (está no moodle mas eu vou enviar-te o link)”*.

6. Auto-avaliação (Questionários disponibilizados na plataforma LMS Moodle)

- Tutores
 - i. Identificação dos interlocutores e sessão
 - ii. Na sua perspetiva, houve quebras de comunicação? Se sim, como foram sinalizadas?
 - iii. Na sua perspetiva, que estratégias mobilizou para superar as quebras de comunicação?
 - iv. Na sua perspetiva, quais foram as suas maiores dificuldades na condução da sessão?
- Aprendentes
 - i. Was the synchronous activity useful?
 - 1- No
 - 2- More or less
 - 3- Yes
 - ii. Were you and your tutor able to overcome the communicative difficulties encountered during the activity?
 - 1- Never

- 2- Less times than more
- 3- Sometimes
- 4- More times than less
- 5- Always

iii. Do you have any suggestions to improve the activity?

7. Glossário de termos

backchannel recast - enunciado que evidencia a atenção que se dá ao discurso do interlocutor (aprendente), através da repetição / retoma do seu enunciado, já sem o desvio ou a agramaticalidade cometida (cf. *backchannel cues*).

backchannel cues - *feedback* que o ouvinte (neste caso o/a tutor/a) vai dando ao interlocutor (aprendente), enquanto este constrói o seu enunciado, e que consiste numa série de vocalizações, sem conteúdo referencial, que assinalam que o ouvinte está atento, está a seguir e a compreender o que o falante está a dizer. (mhm, mhm... uh-uh... sim...). Um aceno de cabeça (a marcar assentimento) também pode constituir uma forma de *backchannel*.

comunicação síncrona - os interlocutores comunicam em tempo simultâneo, utilizando ferramentas como o chat ou a videoconferência.

comunicação assíncrona - os interlocutores comunicam em tempo diferido, utilizando ferramentas como o e-mail ou o fórum.

comentários metacomunicativos - enunciados que não se focam sobre *o dito* (o conteúdo; a informação que se transmite), mas sim sobre *o dizer* (o próprio discurso ou algum aspeto a este associado): explicar a forma como a interação deve decorrer; o que pode/deve ou não pode/não deve ser dito; comentar a atividade comunicativa; explicitar os papéis de cada um na interação...).

falsas paráfrases - perguntas que parecem constituir uma paráfrase, isto é, uma outra forma de pedir o mesmo conteúdo (informação), mas que, na verdade, visam obter uma informação diferente.

feedback explícito - correção explícita dos erros/desvios cometidos pelo aprendente e/ou explicação suplementar (explicitação mais ou menos detalhada sobre o erro).

framing move - enunciado de natureza metadiscursiva, que indica a fronteira ou assinala a transição entre diferentes fases da interação, esclarecendo o término de uma fase, a mudança de tema, as retomadas temáticas, a iminência do fecho, etc.

pausas preenchidas - pequenas vocalizações do locutor, que preenchem as pausas, e que denotam problemas/dificuldades em encontrar a palavra certa (uh; ah) no momento de produção do seu próprio discurso.

perguntas com resposta de escolha múltipla - perguntas formuladas de um modo que fornece, igualmente, cenários de resposta

recast (*feedback* negativo implícito) - repetição / retoma do enunciado do interlocutor já sem o desvio ou a agramaticalidade cometida.

resposta-alvo - resposta adequada na língua-alvo de aprendizagem.

sequência de abertura - conjunto maior ou menor de enunciados cuja função é a de dar início à interação. Esta sequência é, normalmente, constituída por saudações mútuas e/ou apresentação mútua. Não tem conteúdo referencial propriamente dito, servindo, antes, para olear o canal comunicativo e para dar cumprimento a constrições de natureza ritual-social (cortesia).

sequência de pré-fecho - conjunto maior ou menor de enunciados cuja função é a de sinalizar a iminência do fecho da interação, ou seja, preparar o interlocutor para o término que se aproxima e evitar um fecho abrupto. Esta sequência, que pode ter uma natureza metacomunicativa, visa, sobretudo, salvaguardar as faces de ambos - constrições de cortesia.

sequência de fecho - conjunto maior ou menor de enunciados, também com valor ritual, cuja função é a de fechar a interação. Normalmente envolve fórmulas de despedida.

8. Referências

Hample, D., & Dallinger, J. M. (1995). A Lewinian perspective on taking conflict personally: Revision, refinement, and validation of the instrument. *Communication Quarterly*, 43: 297-319.

Baker, J. D. (2001). *The effects of instructor immediacy and student cohesiveness on affective and cognitive learning in the online classroom*. Ph.D. thesis, Regent University. Retrieved June 18, 2018 from <https://www.learntechlib.org/p/125652/>.

Martins, C; Carapinha, C. & Vieira, C. (2017a). Lessons to be learned from the Portuguese as a Foreign Language online Teaching and Learning Lab. *Caracteres*, 6(2): 421-445. <http://revistacaracteres.net/revista/vol6n2noviembre2017/>

Martins, C; Carapinha, C. & Vieira, C. (2017b). “Interações orais tutor-aprendente no curso a distância “E-LENGUA - Português A1””: fatores indutores de quebras de comunicação”. *V Congresso Internacional SEEPLU: Tecnologias para o português (#tecPT)*. Apresentação oral. Universidad de Extremadura (Cáceres), November 9-10, 2017.

Martins, C; Carapinha, C. & Vieira, C. (2017c). "Managing communication breakdown in NS-NNS oral interactions: data from the E-LENGUA - Portuguese A1 online course." *E-Learning Novelties in Foreign and Second Language Acquisition E-LENGUA Project, Erasmus+ KA203 Strategic Partnerships Multiplier Event*. Apresentação oral. Universität Heidelberg, July 7, 2017.

Moallem, M. (2015). The impact of synchronous and asynchronous communication tools on learner self-regulation, social presence, immediacy, intimacy, and satisfaction in collaborative online learning. *The Online Journal of Distance Education and e-Learning*, 3(3): 55.